



farmacie comunali_{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto

*CARTA DEI SERVIZI
DELLE
FARMACIE COMUNALI
DEL TRENINO*





INDICE

INTRODUZIONE	pag. 3
PRESENTAZIONE	pag. 5
1. Elenco dei servizi offerti e standard di qualità	pag. 7
2. La tutela del cittadino	pag. 11
2.a Reclami	pag. 12
3. Informazioni sulle attività di farmacia	pag. 15
4. Principi fondamentali	pag. 16
5. Impegni per la qualità dei servizi	pag. 19
6. La partecipazione del cittadino	pag. 20
7. Le strutture farmaceutiche presenti nella regione	pag. 21
8. La guardia farmaceutica	pag. 22
MEMO	pag. 23



INTRODUZIONE

Questa che state leggendo è una nuova versione delle Carte dei servizi, diverse fra di loro, che sia Farmacie comunali SpA sia AMR hanno adottato anni addietro.

È nuova perché è stata studiata e concepita insieme fin dai primi passi dai due gestori di tutte le farmacie comunali nella provincia di Trento.

È nuova perché per la prima volta viene data completa informazione su tutti i servizi che si possono trovare in una farmacia comunale del Trentino.

È nuova perché prevede una forma particolare di garanzia e tutela del cittadino-cliente mai sperimentata prima d'ora in Italia.

È nuova perché vuole esplicitamente essere l'espressione di un rapporto innovativo volto a soddisfare le esigenze dei cittadini-clienti.

L'iniziativa affonda le proprie radici nel Protocollo d'intesa sottoscritto, nel mese di settembre 2007, da Farmacie comunali SpA e dall'Azienda Multiservizi Rovereto (AMR) per sviluppare un adeguato livello di collaborazione e di sinergia tra le farmacie comunali trentine.

Nello specifico, Farmacie Comunali SpA e AMR intendono poter offrire su tutto il territorio provinciale (attualmente le farmacie comunali in Trentino sono 21) un uguale impegno e approccio verso i cittadini/clienti, che si traduce in uguali forme di informazione, comunicazione, trasparenza e garanzia. In questo senso, i Consigli di Amministrazione ritengono la Carta dei Servizi non soltanto un atto dovuto nel quadro degli obblighi richiesti dai contratti di servizio, ma soprattutto un contributo significativo, poiché coerente con la natura pubblica delle farmacie e con la loro mission istituzionale.

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino, dispensando il farmaco in modo capillare e diffuso sul territorio.

Le farmacie comunali del Trentino hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto da tutte le farmacie comunali trentine per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "Carta dei Servizi", il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995 n.163, convertito con la legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), inerente proprio i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Si tratta di un documento attraverso il quale AMR e Farmacie Comunali Spa intendono:

1. stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini;
2. riaffermare con chiarezza il ruolo e i valori peculiari della farmacia italiana, che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

L'attuale Carta sostituisce le precedenti Carte adottate e verrà rivista ogni 3 anni dalla prima adozione avvenuta nel maggio 2009.

Trento, gennaio 2012

Farmacie Comunali SpA

Il Presidente

Azienda Multiservizi Rovereto

Il Presidente



farmacie comunali^{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto



PRESENTAZIONE

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino. Da quando l'Imperatore Federico II decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consigli per stare meglio, con competenza, professionalità e cortesia, ventiquattro ore su ventiquattro, anche a Natale e a Capodanno, anche nelle località più disagiate, dove spesso la farmacia è l'unico presidio sanitario.

In farmacia puoi entrare sempre, anche solo per chiedere un consiglio, senza lunghe attese, senza prendere appuntamento.

La farmacia e il farmacista sono sempre al tuo servizio.

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari. Anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma anche di consigli, di attenzioni, di attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede. Richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto. Emerge, quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito di mediare tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario.

Nel nuovo Codice deontologico del farmacista, coerentemente, si parla infatti della Farmacia come "presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari". In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, che merita di essere da tutti conosciuta.

Per tale motivo le Farmacie comunali di questa Provincia hanno inteso pubblicare una propria "Carta dei Servizi". Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie comunali si impegnano a rispettare.

Ed è questa nostra impostazione coerente con le linee guida elaborate dall'Unione Europea delle Farmacie Sociali cui sia AMR sia Farmacie Comunali SpA aderiscono.

Un opuscolo, quindi, che crescerà e si modificherà nel tempo con il contributo determinante di tutti coloro che vorranno utilizzare questa opportunità: una sorta di "patto" tra cittadini e professionisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per una soddisfazione della collettività.



farmacie comunali^{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto



1. ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ *

<i>SERVIZI</i>		
<i>SERVIZI / ATTIVITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
Misurazione della pressione arteriosa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 2. Referto scritto 3. Controllo regolare dell'apparecchiatura 4. Campagna di sensibilizzazione 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nel 100% delle misurazioni 2. Nel 100% delle misurazioni 3. Almeno 2 volte all'anno 4. Almeno 1 volta all'anno
Controllo del peso	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia	Referto scritto nel 100% dei casi
Angolo del neonato <ul style="list-style-type: none"> • misurazione del peso • possibilità di allattamento 	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia e attrezzato con fasciatoio	In ogni farmacia ove presente il servizio per il 100% del tempo di apertura al pubblico
Noleggiorapparecchiature elettromedicali e protesiche (non ausili)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempestiva messa a disposizione 2. Condizioni di perfetto funzionamento 	Disponibilità immediata per almeno il 50% delle richieste
Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali	Interventi svolti	Almeno 1 intervento all'anno per ogni Comune sede di farmacia comunale
Autoanalisi (esame del sangue)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 2. Campagna di sensibilizzazione 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servizio garantito almeno due volte a settimana dove presente 2. Almeno 1 volta all'anno

SERVIZI

<i>SERVIZI / ATTIVITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<p>Servizi per il benessere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi della pelle • analisi dei capelli • analisi della sensibilità al sole • speciale cellulite 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenza di personale specializzato 2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. In ogni farmacia ove presente il servizio o ogni qual volta venga offerto il servizio 2. Almeno due volte all'anno
<p>Servizi alla persona specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio infermieristico • servizi per celiaci 	Vedi i singoli servizi	Vedi i singoli servizi
<p>Integrazione con la medicina di base, distrettuale e il servizio farmaceutico dell'APSS</p>	Presenza nei gruppi di lavoro	Almeno 1 farmacista in almeno metà dei gruppi di lavoro costituiti
<p>Defibrillatore (progetto provinciale in corso)</p>	Disponibilità dell'apparecchiatura	<ol style="list-style-type: none"> 1. In almeno 2 farmacie 2. Personale addestrato, aggiornato regolarmente e autorizzato 3. Disponibilità discontinua in relazione alla presenza in servizio del personale autorizzato all'uso del defibrillatore semiautomatico
<p>Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici</p>	Personale competente	Servizio offerto in almeno 4 farmacie
<p>Supporto burocratico alle richieste per i presidi</p>	Personale esperto	Servizio offerto in almeno 4 farmacie
<p>Consulenza e supporto nella scelta dei presidi per incontinenti</p>	Personale competente	Servizio offerto in almeno 4 farmacie

ASPETTI ORGANIZZATIVI

<i>SERVIZI / ATTIVITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico
Accessibilità all'informazione della farmacia di turno	Adeguate illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	100% delle farmacie
Aggiornamento professionale	Numero delle persone formate	Almeno il 70% del personale all'anno
Possibilità di reclamo	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Preso in carico in massimo 5 giorni lavorativi



ASPETTI FUNZIONALI

SERVIZI / ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
Servizi di attenzione e riservatezza	Presenza di un "Angolo della salute" (luogo separato, in cui il farmacista risponde in maniera esauriente e riservata ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona)	<ol style="list-style-type: none"> 1. In ogni farmacia 2. Presenza di un apposito cartello ben visibile 3. Usato nel 100% delle richieste del cittadino
Disponibilità del prodotto	Tempo di messa a disposizione	Mezza giornata nel 90% dei casi
Terapia del dolore	Numero richieste non evase al momento	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Garanzia di approntamento	100% (per le molecole reperibili sul mercato)
Consulenza al cittadino sul corretto utilizzo dei prodotti	Questionario di <i>Customer satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100% delle richieste dei clienti 2. Una volta l'anno
Guardia farmaceutica notturna e diurna (turni)	Tempo di risposta alla chiamata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Immediato nel 100% dei casi (con farmacista presente) 2. Per le farmacie rurali: 15 minuti massimo (su chiamata) nel 100% dei casi
Informazioni sui farmaci equivalenti e loro disponibilità	Questionario di <i>Customer satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2. Una volta l'anno





2. LA TUTELA DEL CITTADINO

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e provinciale, le Farmacie comunali trentine si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi: l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre anche direttamente al direttore della Farmacia le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi. Qualora il direttore non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino, o se presente comunque impossibilitato a prendersi cura immediatamente della situazione, sarà cura del direttore stesso o, in casi di impossibilità documentata, di un suo incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

Nel caso poi il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal direttore potrà sempre rivolgersi a un organismo di secondo livello chiamato "Camera di conciliazione".

Potrà altresì rivolgersi alla "Camera di conciliazione" nel caso il mancato rispetto della Carta dei Servizi sia imputabile direttamente al direttore della farmacia.

Questo strumento è del tutto innovativo nel panorama delle Carte dei servizi e dei rapporti farmacia-cliente in Italia.

Il funzionamento della "Camera" è improntato a semplicità, gratuità, garanzia di terzietà.

La "Camera di conciliazione" è infatti composta da un rappresentante dell'Ordine dei farmacisti della Provincia di Trento, dal Direttore generale delle Farmacie comunali SpA di Trento o di AMR Rovereto (a seconda se la farmacia coinvolta nel reclamo sia gestita dall'una o dall'altra) e da

un rappresentante del CRTCU, Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti di Trento.

La composizione della suddetta "Camera" la rende volutamente organismo "terzo" rispetto alle farmacie e rafforza una funzione di tutela nei confronti del cittadino fruente della farmacia. Infatti la presenza dell'Ordine dei farmacisti garantisce una competenza tecnica e deontologica, così come quella del CRTCU – per definizione – è a difesa dei consumatori.

Le sedute della "Camera" avranno luogo presso la sede di AMR (via Pasqui 10, Rovereto) o di Farmacie Comunali SpA (via Asilo Pedrotti 18, Trento), a seconda di quale farmacia sia coinvolta.

La natura dell'attività svolta dalla "Camera" è – come dice il nome - conciliativa. Ciò significa adottare un metodo e una prassi per risolvere le divergenze: semplice, fondato sulla volontà delle parti di trovare un accordo. Le Farmacie comunali del Trentino condividono infatti l'idea che è importante che i consumatori possano realizzare concretamente i loro diritti senza dover necessariamente affrontare i costi, i tempi e i rischi di un'eventuale azione giudiziaria ordinaria.

Nel caso la conciliazione si concluda col raggiungimento di un accordo, totale o parziale, questo avrà valore di contratto e le parti si impegneranno a dare esecuzione al medesimo nei termini lì stabiliti. Se al contrario le parti non arrivano ad un accordo non si perde alcun diritto.



2.a RECLAMI

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il Direttore della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. In caso di assenza o impedimento del Direttore si procederà come indicato al capitolo 2, terzo capoverso.

A tal fine in ogni farmacia comunale del Trentino saranno disponibili i moduli per l'inoltro del reclamo e/o per la richiesta

di un appuntamento.

La persona che sporge reclamo ha la facoltà di mantenere riservata la propria identità nei soli confronti del farmacista o del direttore della farmacia oggetto dell'osservazione.

Farmacie Comunali SpA e Azienda Multiservizi Rovereto si impegnano a rispondere al presentatore del reclamo entro 15 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il presunto disservizio oggetto del reclamo qualora il comportamento oggetto di osservazione si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del farmacista qualora questo venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino stesso, se così richiesto).

Qualora la persona ritenga di doversi rivolgere alla "Camera di conciliazione" (perché non soddisfatta della risposta di cui sopra o perché oggetto della lamentela è il comportamento del direttore della farmacia), potrà farlo telefonando direttamente agli uffici dell'Azienda Multiservizi Rovereto o di Farmacie comunali SpA, oppure chiedendo un incontro tramite fax, lettera ordinaria o email:

 farmacie comunali _{spa}	 Azienda Multiservizi Rovereto
Via Asilo Pedrotti 18 - Trento	Via Pasqui 10 - Rovereto
Tel. 0461 38 10 00	Tel. 0464 49 05 11
Fax 0461 38 10 80	Fax 0464 41 51 34
<i>direttore@farcomtrento.it</i>	<i>direttore@amr-rovereto.it</i>

La produzione al momento della richiesta di intervento della documentazione scritta eventualmente posseduta (modulo di reclamo inoltrato alla farmacia e risposta della stessa) non è obbligatoria, ma obiettivamente faciliterà e velocizzerà la fase istruttoria.

Trascorsi 30 giorni naturali e consecutivi dalla data della risposta al reclamo presentato non sarà più possibile ricorrere alla "Camera di conciliazione".

La "Camera" si impegna a fissare un incontro con la persona entro 15 giorni lavorativi al massimo. Del suddetto incontro verrà redatto apposito verbale, che sancisce gli obblighi reciproci derivanti dall'avvenuta conciliazione.

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente le Farmacie Comunali hanno assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

Nel caso la "Camera" riconosca la fondatezza delle lamentele del cliente, Farmacie Comunali Spa e Azienda Multiservizi Rovereto si impegnano a riconoscere al soggetto del disservizio:

- la ripetizione gratuita appena possibile (o, comunque, a richiesta del cliente¹) della prestazione qualora oggetto del reclamo riconosciuto sia il mancato godimento di un servizio (per esempio un servizio di analisi) - tabella a pag. 7 e 8;
- un buono gratuito del valore di 10 € in caso di disservizio organizzativo (per esempio non identificabilità del personale) da spendersi nella farmacia entro 1 anno (non valevole per l'acquisto di farmaci) - tabella a pag. 9;
- un buono gratuito del valore di 25 € in caso di disservizio funzionale (per esempio mancato rispetto degli standard relativamente alla disponibilità del prodotto ecc.) da spendersi nella farmacia entro 1 anno (non valevole per l'acquisto di farmaci) - tabella a pag.10.



farmacie comunali^{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto



3. INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DELLA FARMACIA

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro Paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche.

In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali; ruolo che appartiene al settore dell'assistenza sanitaria di base. Le Farmacie territoriali, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);

Fanno parte delle competenze della farmacia:

1. l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei presidi sanitari;
2. la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
3. la preparazione estemporanea dei medicamenti;
4. la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale;
5. la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
6. la farmacovigilanza.



4. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

EFFICACIA, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati (su informazioni fornite dalla APSS). La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

EFFICIENZA, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.

In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini.

I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

EGUAGLIANZA, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione

di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore.

Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.

A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

PARTECIPAZIONE, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alla proprie osservazioni.

Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

CORTESIA, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

TUTELA, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi da abuso, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

IMPARZIALITÀ; intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero

o dal mantenimento della salute.

In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.

CONTINUITÀ; i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

DIRITTO DI SCELTA, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.

TRASPARENZA, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

RISERVATEZZA, il farmacista non divulga mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito.

Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente.

Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.



farmacie comunali^{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto



5. IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

La farmacia non è dunque solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali. Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte infatti altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. Bisogna ricordarsi, infatti, che la società cambia e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari: di base, specialistici, e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà, lo spirito che ci anima non è solo quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile evocazione.

Nel capitolo 1 abbiamo elencati i servizi che le farmacie comunali del Trentino sono in grado di offrire. Ci è sembrato opportuno fornire al cittadino una visuale completa su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna, "standard" e relativi "indicatori", così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza, e accettiamo che venga valutato da parte di chi vi si rivolge.



farmacie comunali_{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto



6. LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale e si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale e assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario le impone.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio. Nel caso di suggerimenti e reclami (per questi si veda il capitolo 2.a) questi verranno regolarmente presi in carico e valutati. L'esito verrà sempre comunicato alla persona.



7. LE STRUTTURE FARMACEUTICHE COMUNALI PRESENTI NELLA PROVINCIA DI TRENTO



farmacie comunali^{s.p.a.}

Trento	San Giuseppe	Via Vittorio Veneto, 39	0461 930 163	
	San Camillo	Via Giovanelli, 5	0461 238 869	
	Pio X	Via San Pio X, 77	0461 923 756	
	Clarina	Via Degasperi, 92/1	0461 921 034	
	San Donà	Loc. San Donà, 50	0461 238 706	
	Povo	Piazza G. Mancini, 5	0461 810 525	
	Meano	Via delle Sugarine, 30	0461 992 101	
	Madonna Bianca	Piazzale Europa, 8	0461 924 329	
	Piedicastello	Via Brescia, 19/A	0461 983 255	
	Cognola	Piazza dell'Argentario, 10	0461 984 722	
	Lavis	S. Udalrico	Piazza C. Battisti, 28	0461 245 013
	Pergine Valsugana	San Cristoforo	Viale Europa, 10	0461 533 945
	Riva del Garda	San Giuseppe	Viale Trento, 96	0464 550 509
	Arco	Oltresarca	Viale Stazione, 24	0464 514 588
Dro	Pietramurata	Via Borgo Nuovo, 39	0464 547 044	
Tenno	Tenno	Via dei Laghi, 4	0464 503 042	
Volano	San Rocco	Via III Novembre, 7	0464 412 596	
Pomarolo	Gian Pio Adami	Via 3 Novembre, 10	0464 411 690	
Besenello	Besenello	Via Roma, 6/A	0464 834 124	



Azienda
Multiservizi
Rovereto

Rovereto	Farmacia Comunale n. 1	Via Paoli, 19	0464 432 060
	Farmacia Comunale n. 2	Via Benacense, 43	0464 433 077
	Farmacia Comunale n. 3	Viale Trento, 33/2	0464 412 812
Isera	Farmacia Comunale Isera	Via Cavalieri, 4/a	0464 486 938



8. LA GUARDIA FARMACEUTICA (FARMACIE DI TURNO)

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato da una apposita legge provinciale che stabilisce le modalità di applicazione.

Il servizio dei turni di farmacia, svolto a rotazione dalle farmacie del territorio comunali e private, esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di farmaci, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno a noi più vicina ?

E' molto semplice:

- consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- consultando il sito *www.farmacietrentino.it*;
- consultando i display posti nei principali punti di accesso alla città (per il distretto di Rovereto);
- consultando il sito web del Comune di Rovereto (per il distretto di Rovereto);
- consultando il sito web del Comune di Trento (per il distretto di Trento);
- chiamando il 118 (per i distretti di Trento e Rovereto).

L'elenco annuale dei turni di tutte le farmacie è disponibile gratuitamente presso le farmacie.



RICORDATI CHE...

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
7. E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
8. E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.



farmacie comunali_{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto